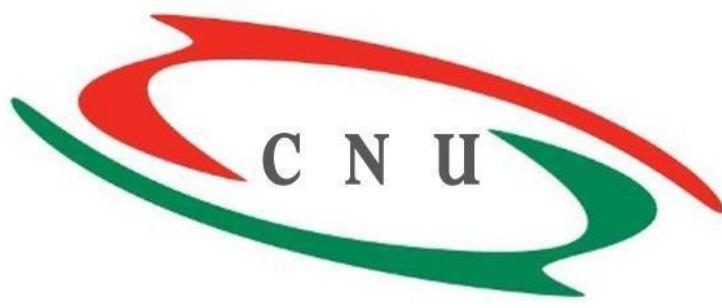




**RELAZIONE ANNUALE
2024
sull'attività svolta e sui programmi di lavoro**



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

**Presidente: On. Sandra
Cioffi**



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

La Relazione annuale è frutto del contributo collettivo dei componenti del Consiglio Nazionale degli Utenti; la cura redazionale è stata svolta dal Consigliere Mariano Baldi, con il supporto del Consigliere Mario Russo e della stagista del CNU Mariella Bossio.

Presidente Sandra Cioffi (Associazione SOS, Telefono Azzurro)

Vice Presidente Vincenzo Franceschelli (U.Di.Con.)

Consiglieri:

Antonio Affinita (Moige) Coordinatore Gruppo Minori; Giovanni Baggio (Aiart) Coordinatore Gruppo Education; Mariano Baldi (MDC) Co-Coordinator Gruppo Reti e Servizi; Stefania Leone (Associazione Disabili visivi, Associazione nazionale per la promozione sociale e culturale dei non vedenti e degli ipovedenti) Coordinatrice Gruppo Disabilità; Mario Russo (Cgd-Coordinamento genitori democratici e Agedo) Co-Coordinator Gruppo Reti e Servizi; Matteo Santini (Centro studi e ricerche sul diritto famiglia e minori) Coordinatore Osservatorio Giuridico; Furio Truzzi (Assoutenti) Coordinatore Gruppo Etica; Emilia Visco (Consiglio Nazionale Donne Italiane e Federazioni nazionale insegnanti- FNISM) Coordinatrice Gruppo Donne e Media.

Responsabile del Segretariato CNU: Maria Pia Caruso

INDICE

Parte I – Il ruolo istituzionale del CNU e la sinergia con AGCOM e le istituzioni di riferimento nazionali e internazionali

Parte II – L’evoluzione del quadro giuridico a tutela degli utenti nell’ecosistema digitale

Parte III– Le principali linee di attività del CNU nel 2024

- 1. Minorì**
- 2. Regolamentazione *Influencer***
- 3. *Education***
- 4. Persone con disabilità**
- 5. Donne e Media**
- 6. Reti e servizi**
- 7. Comunicazione audiovisiva e servizio pubblico radiotelevisivo**
- 8. Tutela dei consumatori**
- 9. Intelligenza artificiale**
- 10. Etica Digitale**

Parte IV – Gli Esperti nominati dal Consiglio Nazionale degli Utenti



Parte I – Il ruolo istituzionale del CNU e la sinergia con Agcom e le istituzioni di riferimento

Il Consiglio Nazionale degli Utenti (CNU), organo collegiale istituito presso l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) dalla legge 31 luglio 1997, n. 249, ha il compito di tutelare i diritti e le legittime esigenze dei cittadini, intesi come soggetti attivi del processo comunicativo. In tale veste, il CNU formula proposte e pareri rivolti ad Agcom, al Parlamento, al Governo e agli enti pubblici e privati che operano nel settore dell’audiovisivo, promuovendo anche momenti di confronto e dibattito sui temi di maggiore rilevanza.

Promuovere la tutela dei diritti dei cittadini e vigilare sulla loro piena attuazione rappresentano le direttive fondamentali dell’impegno del CNU, con particolare attenzione alla rappresentanza istituzionale degli utenti e dei consumatori, in special modo delle fasce più vulnerabili come minori, persone con disabilità e anziani.

In questo contesto, si conferma cruciale la sinergia con Agcom e con le altre istituzioni competenti, al fine di garantire un dialogo costante, costruttivo e orientato a una più efficace protezione dei diritti. Il 2024 ha segnato un consolidamento significativo del rapporto con Agcom, grazie a interlocuzioni efficaci e continue, accompagnate dall’invio di proposte e pareri sui provvedimenti di competenza del CNU.

Proprio in ragione dell’importanza di garantire continuità all’azione svolta dal CNU e di riconoscere il forte impegno dimostrato nel tempo – in particolare su temi strategici come la tutela dei minori, dei disabili e delle donne, l’educazione digitale, la definizione del ruolo degli influencer e lo sviluppo dell’intelligenza artificiale – Agcom ha deliberato, con Delibera n. 394/24/CONS, il rinnovo per quattro anni dei componenti in carica del Consiglio.

Tale rinnovo rappresenta non solo un atto di continuità istituzionale, ma anche un riconoscimento concreto della rilevanza dell’attività svolta dal CNU in piena sinergia con Agcom. L’Autorità, come stabilito dalla normativa istitutiva, ha il compito di garantire adeguato personale per il pieno svolgimento delle attività istituzionali del Consiglio, confermando il ruolo centrale del CNU nella promozione dei diritti degli utenti nel sistema della comunicazione.

Per quanto riguarda le relazioni internazionali, il CNU ha avuto un’importante interlocuzione con gli uffici della Commissione Europea nel febbraio 2024, nell’ambito dell’iniziativa *Digital Decade 2024*. In tale occasione, è stata evidenziata la coerenza delle iniziative del CNU con gli obiettivi europei in materia di competenze digitali, utilizzo dei servizi pubblici digitali da parte dei cittadini,



tutela dei consumatori nello spazio online, protezione dei minori e contrasto alla disinformazione. È emersa, in particolare, una visione condivisa sull'importanza di orientare la transizione digitale ai valori fondamentali delle società democratiche europee: libertà, protezione ed equità sociale.

Alla luce della natura transnazionale della rete, il CNU considera strategica l'individuazione di organismi istituzionali con competenze analoghe, con l'obiettivo di avviare uno scambio di buone pratiche con altri Paesi, europei e non, sensibili ai temi della tutela degli utenti e dei consumatori nei settori audiovisivo e delle comunicazioni. In tale contesto, è proseguito il dialogo con la Francia, già avviato negli anni scorsi tramite la sua Ambasciata in Italia, con un focus specifico sulla normativa relativa ai baby influencer.

Numerose ambasciate, non solo europee, stanno manifestando interesse sia per la proposta di creare una rete internazionale di organismi simili al CNU, sia per le attività svolte e per l'impegno dimostrato dal Consiglio nei diversi ambiti di competenza, anche a seguito della lettura della Relazione annuale 2023.

Tali ambasciate hanno riconosciuto il valore del CNU nella promozione di una cultura digitale fondata sui diritti, sull'inclusione e sulla responsabilità. In particolare, si segnala l'attenzione dell'Ambasciata d'Irlanda, che ha promosso un accordo tra il CNU e la *Coimisiún na Meán*, l'autorità nazionale irlandese competente in materia di media e tutela degli utenti. L'Irlanda, con il suo avanzato livello di digitalizzazione e la solida esperienza in ambito regolatorio, rappresenta uno dei partner di più grande rilievo per l'avvio di un confronto strutturato.

Tale apertura costituisce un'importante opportunità per promuovere lo scambio di buone pratiche, individuare modelli d'intervento efficaci e condividere strumenti normativi e operativi. In un contesto digitale sempre più globale e interconnesso, la cooperazione internazionale è infatti fondamentale per affrontare sfide comuni quali la disinformazione, la protezione dei minori online, la promozione dell'alfabetizzazione digitale e la garanzia di un accesso equo ai servizi digitali.

In questa prospettiva, il CNU intende intensificare il dialogo con istituzioni estere omologhe, nella convinzione che il confronto internazionale rappresenti una leva strategica per rafforzare le politiche comuni di tutela dei diritti in ambito digitale e contribuire alla costruzione di uno spazio comunicativo più sicuro, trasparente e rispettoso dei valori democratici

Parte II – L’evoluzione del quadro giuridico a tutela degli utenti nell’ecosistema digitale

Quadro normativo europeo

Continua a registrarsi una forte evoluzione del quadro giuridico a tutela degli utenti nell’ecosistema digitale: diversi regolamenti europei, di importanza strategica, che riguardano i servizi, le applicazioni e le piattaforme digitali, sono entrati in vigore o hanno trovato efficace attuazione nel corso del 2024, tra cui:

- *AI Act (Artificial Intelligence Act)*: l’AI Act (Regolamento (UE) 2024/1689), entrato in vigore il 1° agosto 2024. L’AI Act mira a regolamentare lo sviluppo e l’utilizzo dell’intelligenza artificiale in Europa, classificando i sistemi di IA in base al rischio che pongono e stabilendo requisiti specifici per ciascuna categoria.
- *Digital Services Act (DSA)*: a partire dal 17 febbraio 2024, il DSA (Regolamento (UE) 2022/2065) ha iniziato ad applicarsi gradualmente nel corso dell’anno. Il regolamento mira a rendere i servizi online più sicuri e responsabili, combattendo la diffusione di contenuti illegali e dannosi.
- *Digital Markets Act (DMA)*: il DMA (Regolamento (UE) 2022/1925), anche se iniziato ad applicarsi già da maggio 2023, ha trovato sempre più consolidata attuazione nel corso del 2024. Il regolamento si concentra sulle grandi piattaforme digitali che agiscono da “gatekeeper” del mercato, come i grandi motori di ricerca o i marketplace online. Il regolamento impone a queste piattaforme una serie di obblighi, come la trasparenza algoritmica, il divieto di pratiche anti-competitive e la possibilità per gli utenti di cambiare facilmente piattaforma.
- *Data Act*: il Data Act (Regolamento (UE) 2023/2854), entrato in vigore l’11 gennaio 2024, che si applicherà a decorrere dal 12 settembre 2025, mira a dare più potere agli utenti sui propri dati, consentendo loro di trasferirli più facilmente da un servizio all’altro. Inoltre, il regolamento pone limiti all’uso dei dati da parte delle aziende e stabilisce regole più chiare sulla condivisione dei dati tra le imprese.
- *Media Freedom Act* (Regolamento (UE) 2024/1083), adottato l’11 aprile 2024, legge europea a tutela del pluralismo e dell’indipendenza dei media all’interno dell’Unione Europea, che prevede, tra i suoi vari punti salienti, il divieto di qualsiasi forma di ingerenza nelle decisioni editoriali, l’obbligo di trasparenza sulla proprietà dei media, il divieto quasi assoluto di utilizzare i software spia contro i giornalisti, un meccanismo per impedire alle grandi piattaforme online di limitare arbitrariamente la libertà di stampa.

Gli effetti di questo pacchetto normativo per le aziende e i cittadini costituiscono:

- un'intensificazione della regolamentazione europea nel settore digitale. Le aziende, in particolare le grandi piattaforme, dovranno adeguarsi a nuovi obblighi e standard.
- L'attenzione ad un maggiore controllo da parte degli utenti sui propri dati e sulle piattaforme che utilizzano.
- Un ambiente digitale più sicuro, etico e competitivo, proteggendo al contempo i diritti fondamentali dei cittadini.

Considerando la inarrestabile evoluzione tecnologica, la regolamentazione del settore digitale è destinata a un processo continuo, che nei prossimi anni imporrà progressivi aggiornamenti e chiarimenti

Il CNU, pertanto, apprezza che la Comunità europea, comunque, intenda assumere sempre più un ruolo di leadership nella regolamentazione del digitale e auspica che le scelte fatte dall'UE abbiano un impatto significativo a livello globale, influenzando le politiche anche di altri Paesi.

Innovazioni normative sulla tutela dei minori

Il quadro normativo in materia di tutela dei minori in rete è in continua evoluzione per rispondere alle sfide poste dalla trasformazione digitale e garantire una protezione sempre più efficace dei diritti dei minori.

Nel corso del 2024 sono state introdotte alcune significative innovazioni sia a livello di Unione Europea che a livello nazionale.

A livello di Unione Europea:

- Proposta di Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo alla lotta contro l'abuso sessuale dei minori e la pedopornografia online: mira a prevenire e contrastare l'abuso sessuale dei minori online, attraverso misure di contrasto ai contenuti pedopornografici, identificazione e rimozione di tali contenuti, indagini e azioni penali.
- Strategia dell'UE sui diritti dei minori: definisce un quadro strategico per la tutela dei diritti dei minori, con particolare attenzione alla protezione online, alla lotta contro il cyberbullismo e alla promozione di un utilizzo sicuro e responsabile delle tecnologie digitali.

- Raccomandazione della Commissione sullo sviluppo e il rafforzamento di sistemi integrati di protezione dei minori: fornisce orientamenti agli Stati membri per migliorare i sistemi di protezione dei minori, con particolare attenzione alla prevenzione e al contrasto della violenza online, alla promozione della partecipazione dei minori e alla tutela della loro salute mentale.

A livello nazionale:

- Decreto Legislativo n. 24/2024: attua la Direttiva (UE) 2021/903, che modifica la Direttiva 2011/93/UE relativa alla lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pedopornografia, inasprendo le pene per i reati di pedopornografia e introducendo nuove disposizioni in materia di indagini e azioni penali.
- Legge n. 159 del 13 novembre 2023 /c.d. “Decreto Caivano”) che ha esteso l’obbligo di installazione delle applicazioni di parental control anche per i produttori di apparati di telefonia mobile, confermando il potere di vigilanza di Agcom sull’attuazione della relativa disciplina, inoltre, in uno specifico articolo, si introducono “Disposizione per la verifica della maggiore età per l’accesso a siti pornografici”.
- Legge n. 70 del 17 maggio 2024, che innova la precedente normativa (L. n. 71/2017) in materia di prevenzione e contrasto in materia di bullismo e cyberbullismo. Tra le innovazioni introdotte si rileva l’inserimento del Cnu tra le istituzioni componenti il relativo Tavolo tecnico.

Parte III– Le principali linee di attività del CNU nel 2024

1. Minori

Il rapporto tra minori e media, anche per effetto della forte e costante accelerazione dell’innovazione tecnologica, è una tematica in continua evoluzione, su cui il CNU è fortemente impegnato, ritenendo necessario, tra gli obiettivi, operare anche per far crescere la consapevolezza critica in riferimento al mondo digitale.

Nella direzione di questa spiccata sensibilità alla tutela dei minori utenti digitali, il CNU ha instaurato costanti interlocuzioni con Agcom e con le Istituzioni competenti per contribuire ad individuare proposte per azioni positive rivolte alla protezione dei minori nell’ecosistema digitale.



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

In occasione della giornata mondiale dell'infanzia, il CNU ha ribadito il suo impegno per la tutela dei diritti dei minori e tracciato un bilancio delle iniziative già intraprese in materia, evidenziando come gli anni 2023 e 2024 siano stati di grande impegno istituzionale per il CNU, chiamato più volte ad adempiere al suo ruolo a tutela dei minori. Tutto ciò, sempre in piena sinergia con AGCOM, anche attraverso la formulazione di pareri e proposte su materie di competenza quali *age verification*, *parental control*, *influencer*, *baby influencer* e sul contratto di servizio Rai.

Il CNU ritiene che la tutela dei minori nel cyberspazio richieda un forte raccordo interistituzionale, nonché una sempre maggiore cooperazione a livello internazionale, tenuto conto della natura sovranazionale della rete.

Considerato il rapidissimo processo di digitalizzazione in atto, è fondamentale che i minori e le loro famiglie siano resi sempre più consapevoli, attraverso una comunicazione e una formazione digitale più efficaci, dei rischi legati anche all'uso improprio della rete e dei dispositivi digitali, come ad esempio i reati di abuso, sfruttamento minorile e la circolazione online di materiale pedopornografico.

Un campanello d'allarme è rappresentato dal crescente utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale generativa per la produzione e la diffusione di contenuti pedopornografici. In questo contesto si parla di CSAM (*Child Sexual Abuse Material*), un termine che indica qualsiasi materiale – reale o generato artificialmente – che rappresenti abusi sessuali su minori. Anche quando tali immagini sono create digitalmente, senza il coinvolgimento diretto di vittime reali, esse rientrano comunque nella definizione di CSAM in quanto contribuiscono a perpetuare la cultura dell'abuso.

Inoltre, in risposta a specifica richiesta di Agcom, il CNU ha espresso il proprio parere rispetto alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 61/24/CONS, relativa alle modalità tecniche e di processo per la verifica della maggiore età degli utenti che accedono a contenuti pornografici tramite siti web e piattaforme di condivisione video.

In tale parere, il CNU, riconoscendo l'importanza della tutela dei minori nel mondo digitale, ha apprezzato l'iniziativa di Agcom di avviare una consultazione pubblica sull'argomento, sottolineando la necessità di adottare metodi di verifica dell'età efficaci e rispettosi della privacy degli utenti. In particolare, ha evidenziato i rischi legati all'utilizzo di dati personali sensibili, come quelli della carta d'identità o della carta di credito, e ha condiviso l'approccio di affidare a terzi indipendenti l'emissione di una "prova dell'età" certificata e anonima, al fine di garantire un elevato livello di sicurezza e protezione dei dati personali.

Inoltre, il CNU ha sottolineato l'importanza di garantire la facilità d'uso e l'accessibilità del sistema di verifica dell'età per tutti gli utenti, compresi quelli con disabilità.

Il CNU ribadisce, altresì, la necessità di un approccio integrale ed estensivo alla tutela dei minori online, che preveda non solo interventi normativi e regolamentari, ma anche iniziative di comunicazione ed educazione digitale.

A tale riguardo il CNU è fortemente impegnato anche in relazione al cosiddetto “Patentino Digitale”. In tale ambito si sottolinea che Agcom ha approvato un Atto di indirizzo destinato ai Corecom e ha sottoscritto un Protocollo di intesa con il Ministero dell’Istruzione e del Merito. Tutto ciò, con l’obiettivo da parte del CNU di contribuire a favorire un quadro organico e omogeneo per la progettazione e la valorizzazione di percorsi di alfabetizzazione digitale e mediatica nelle istituzioni scolastiche secondarie di primo e secondo grado.

Il CNU, sempre nell’ambito delle politiche di tutela dei diritti dei minori, ha portato il suo contributo in occasione di convegni, incontri e tavoli istituzionali relativi a tali tematiche. Inoltre, come ogni anno, in occasione della Giornata Nazionale contro la Pedofilia, il CNU ha organizzato il consueto incontro con il Direttore del Servizio Polizia Postale e per la Sicurezza Cibernetica per intensificare gli sforzi contro gli abusi sui minori *online*. Si è così consolidata una collaborazione costante, che si rinnova anche attraverso questo confronto annuale, tendente a rafforzare la sinergia e collaborazione con la Polizia di Stato, sempre in prima linea nella lotta contro gli abusi sui minori, sia a livello nazionale che internazionale.

Il direttore della Polizia Postale e per la Sicurezza Cibernetica, Ivano Gabrielli, ha sottolineato l’importanza della collaborazione con istituzioni come il CNU per contrastare la violenza online sui minori. Nel merito la Polizia di Stato è impegnata sia in indagini complesse che in iniziative di educazione alla sicurezza digitale.

Il CNU ha evidenziato la crescente minaccia degli abusi online, con bambini di età sempre minore esposti a pericoli e l’aumento di adulti che sfruttano i social network per atti di pedofilia.

Da tali incontri è emersa la condivisione sulla necessità di una sempre più stretta sinergia tra enti e associazioni per proteggere i minori dai pericoli del cyberspazio. Il confronto costante e costruttivo del CNU con la Polizia di Stato su tale materia dimostra il valore di tali sinergie, che rappresentano un esempio tangibile di come le istituzioni pubbliche e le forze dell’ordine possano unirsi per



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

contribuire ad affrontare sfide così complesse e assicurare un ambiente digitale più sicuro per tutti ed in particolar modo per i minori.

Di particolare rilievo, come già evidenziato, è stato l'inserimento per la prima volta del Consiglio Nazionale degli Utenti nel Tavolo tecnico per la prevenzione e il contrasto del bullismo e del cyberbullismo previsto dalla legge 17 maggio 2024, n. 70, recante *“Disposizioni e delega al Governo in materia di prevenzione e contrasto del bullismo e del cyberbullismo”*, che modifica la legge 29 maggio 2017, n. 71, recante *“Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo”*. In tale Tavolo, composto da rappresentanti di numerose Istituzioni, nonché da esperti negli ambiti disciplinati dalla norma, il CNU ha nominato i propri componenti e la loro presenza rappresenta una forte attenzione per la protezione dei minori nel mondo digitale.

Per ciò che concerne il Safer Internet Day (SID), evento annuale internazionale per la tutela dei minori in rete, esso rappresenta per il CNU un importante momento di riflessione e un'occasione per creare “sistema” e costruire una rete, anche internazionale. Il CNU ritiene necessario contribuire a mettere in campo strategie comuni per combattere i rischi del mondo digitale e quelli relativi all'intelligenza artificiale, che deve essere sempre rispettosa della protezione dei diritti umani e dell'etica, con particolare attenzione ai minori. In occasione dell'edizione 2024 di tale evento, il CNU ha ribadito che la tutela dei bambini e degli adolescenti in rete debba essere sempre di più considerata una priorità nell'agenda politica nazionale e internazionale.

Inoltre, il CNU è stato coinvolto in vari convegni e tavole rotonde organizzati dagli operatori che gestiscono i principali *social network* e ambienti digitali utilizzati dai minori come Google, Meta e Tiktok.

Il CNU ha, infine, partecipato ad un convegno organizzato da AIIP, associazione che tutela gli internet provider e i consumatori che ne usufruiscono, avviando un rapporto rivolto ad approfondire tematiche comuni, tra cui la tutela dei minori.

2. Regolamentazione *Influencer*

In occasione dell'approvazione della delibera Agcom n. 7/24/CONS, recante *“Linee-guida volte a garantire il rispetto delle disposizioni del Testo unico da parte degli influencer e istituzione di un apposito Tavolo tecnico”* il CNU ha espresso forte apprezzamento per le nuove regole stabilite da



Agcom che obbligheranno gli influencer a rispettare anche parte delle norme previste dal Testo unico dei servizi media audiovisivi. Tali linee guida rappresentano già un primo importante passo per mettere a punto quel codice di condotta che potrà garantire sempre più trasparenza alle attività di tali soggetti. Il CNU ha assicurato una qualificata presenza di propri componenti ai lavori del Tavolo tecnico.

Il CNU ha formulato e approvato all'unanimità un parere nel quale viene accolta positivamente l'iniziativa di Agcom per regolamentare questo settore in rapida crescita e nel quale sottolinea l'importanza di considerare gli influencer come "nuovi media", tenuto conto del loro impatto su società, politica ed economia. Pertanto, ha ritenuto che siano applicate agli influencer e ai creatori digitali le stesse regole previste per i fornitori di servizi audiovisivi, inclusa la tutela dei minori e la correttezza delle comunicazioni commerciali. Ha proposto, inoltre, di abbassare la soglia del numero di follower per la definizione di "influencer professionale", includendo anche i "micro-influencer". È stata, inoltre, richiesta maggiore trasparenza nell'uso di hashtag pubblicitari, preferibilmente in italiano. Nel parere che il CNU ha formulato, un'attenzione particolare è stata rivolta alla tutela dei minori, sia come "baby influencer" che come utenti. Sono stati sottolineati dal CNU i rischi legati allo sfruttamento economico, alla manipolazione e alla sovraesposizione online, proponendo una regolamentazione più stringente dei guadagni dei minori e una maggiore attenzione al fenomeno dello "sharenting". Infine, è stata evidenziata dal CNU la necessità di contrastare la disinformazione attraverso campagne di sensibilizzazione per responsabilizzare gli influencer. In sostanza, il CNU auspica un approccio multidisciplinare al tema, considerando le diverse implicazioni legali ed etiche. Come evidenziato nel parere, il CNU ripone particolare attenzione e impegno al fenomeno sempre più dilagante e inquietante dei baby influencer. Si fa presente che tale tematica è stata approfondita dal CNU, fin dal suo insediamento, tenuto anche conto dei contatti avuti attraverso l'Ambasciata francese con il parlamentare Bruno Studer, primo firmatario della legge adottata in Francia nell'ottobre 2020. Obiettivo del Cnu è stato fin dal suo insediamento quello di sollecitare anche normative ad hoc in grado anche di garantire ai minori una tutela simile dei diritti di lavoratori, nel contesto di un adeguata normativa giuslavoristica, e la possibilità di richiedere la rimozione delle immagini che li riguardano, garantendo il diritto all'oblio. A tale proposito, il CNU intende impegnarsi a seguire, sempre nell'ambito delle sue competenze, l'iter di approvazione delle proposte di innovazione normativa presentate nei due rami del Parlamento.

Contestualmente al parere, il Consiglio ha approvato all'unanimità un contributo elaborato dal Vicepresidente Vincenzo Franceschelli, che analizza a largo spettro il fenomeno degli influencer,



approfondendo e descrivendo il percorso regolatorio, i principi generali di tutela degli utenti e di regolazione delle attività dell'influencer, le norme relative al TUSMA applicabili come principi di autodisciplina.

Il CNU ha, inoltre, partecipato al tavolo istituzionale di Influence Day 2024, organizzato da Uniting unitamente a Wired e ai partner del Politecnico di Milano e BVA Doxa. Iniziativa che ha contribuito alla nascita di un Manifesto focalizzato su 3 temi: Influence, Identity e Innovation.

3. *Education*

Il CNU ritiene importante un forte e sempre più innovativo impegno per l'educazione digitale, sia scolastica che lavorativa, considerando l'uso sempre più diffuso delle nuove tecnologie digitali.

In questo campo il CNU contribuisce attraverso la predisposizione di pareri e proposte e la partecipazione ai lavori degli organismi istituzionali di competenza.

In particolare, nel corso del 2024 ha designato propri componenti a partecipare al Tavolo di coordinamento in materia di alfabetizzazione digitale e mediatica, istituito dall'Agcom per le attività di monitoraggio sullo stato dell'alfabetizzazione digitale e mediatica in Italia. Obiettivo del Tavolo di coordinamento è favorire il monitoraggio, nonché la raccolta e la catalogazione delle principali misure, iniziative e *best practices* in materia di alfabetizzazione digitale e mediatica, ai sensi dell'articolo 4, comma 4, del Testo Unico dei Servizi Media Audiovisivi.

Nella prima riunione del Tavolo, svolta il 2 dicembre 2024, il CNU, attraverso i propri rappresentanti, ha evidenziato come in tutte le diverse attività intraprese dal Consiglio sia emersa trasversalmente la necessità di sviluppare sempre più programmi di educazione digitale, possibilmente segmentata per target specifici. È, infatti, sempre più urgente, una attività di alfabetizzazione estesa e trasversale anche per fasce di età, oltre che in grado di valorizzare la pluralità dei linguaggi più adeguati a raggiungere ciascuna tipologia di utente. Infine, il CNU ritiene fondamentale che, anche attraverso i lavori del Tavolo, si possa superare la frammentazione delle diverse iniziative realizzate finora dai soggetti coinvolti, pubblici o privati.

IL CNU ha inoltre espresso propri rappresentanti alla Consulta di esperti a supporto del Comitato consultivo interistituzionale per l'alfabetizzazione mediatica e digitale presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy. Il Comitato è stato istituito, ai sensi del Decreto Legislativo 8 novembre



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

2021, n. 208, art. 8, c. 2 (Testo Unico dei Servizi di media Audiovisivi), come da ultimo modificato dal Decreto Legislativo 25 marzo 2024, n. 50. Obiettivo di tale Comitato è quello di rafforzare il principio di collaborazione tra le amministrazioni che lavorano su tematiche educative a tutela dei minori e di alfabetizzazione mediatica e digitale.

4. Persone con disabilità

Nel 2024 è proseguita l'attenzione del CNU verso le tematiche riguardanti le persone con disabilità, tematica che attraversa tutti gli ambiti di interesse del Consiglio. Il CNU è fortemente impegnato nella lotta contro gli stereotipi e per l'inclusione delle persone con disabilità. Necessario garantire che l'“accessibilità” sia riferita non solo all'ambiente fisico, sociale, economico e culturale ma anche alla comunicazione ed alla rete digitale per permettere alle persone con disabilità di godere pienamente di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali. Tutto ciò nell'ambito dei principi sanciti dalla Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità e dell'attuazione del principio di *“Universal Design”*.

Il CNU ritiene fondamentale contribuire a garantire, anche dal punto di vista tecnico, un più agevole utilizzo di telecomandi, decoder, dispositivi televisivi e contenuti multimediali.

Il CNU ha promosso anche la partecipazione delle associazioni ADV- Associazione Disabili Visivi e FISH-Federazione Italiana al Tavolo tecnico Agcom per la definizione dell'icona per accedere ai canali della televisione digitale terrestre, con l'obiettivo di proporre soluzioni innovative di accessibilità ai telecomandi da parte di persone con disabilità.

Allo stesso modo, il CNU ha contribuito con il suo impegno a rendere definitive e stabili, nel corso del 2024, le nuove agevolazioni economiche sperimentali previste da Agcom in materia di servizi di comunicazioni elettroniche, in particolare per consumatori invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione e per minori disabili. Ciò è avvenuto, infatti, con la delibera Agcom n. 281/24/CONS, con la quale è stato altresì stabilito di monitorare l'andamento delle varie agevolazioni previste. A tale scopo, gli operatori dovranno comunicare all'Autorità, con cadenza annuale, il numero delle agevolazioni in essere, distinto per tipologia di servizio – fissa e mobile – e per categoria di disabilità.



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

Inoltre, il CNU ha ritenuto opportuno sottolineare che l'offerta degli operatori riservata ai minori disabili debba essere conforme anche ai requisiti di parental control. Ritiene anche necessaria una capillare campagna di comunicazione in modo da garantire a tutti gli aventi diritto l'accesso facile e rapido alle informazioni necessarie, evitando lacune informative che rischierebbero di penalizzare fasce della popolazione già in condizioni di vulnerabilità.

Il CNU, nel mese di ottobre 2024, ha preso parte all'importante convegno organizzato dall'Associazione Disabili Visivi APS-ETS, dal titolo “Tecnologie informatiche al servizio delle persone con disabilità visiva, dall'intelligenza artificiale all'European Accessibility Act”, con interventi in merito all'impegno del Consiglio nei confronti delle persone con disabilità e agli aspetti legislativi dell'Intelligenza Artificiale.

Inoltre, a dicembre 2024, il CNU ha partecipato all'evento “L'Italia alla prova dell'Accessibility Act” sottolineando la necessità di garantire l'accesso universale alle tecnologie attraverso la standardizzazione di requisiti tecnici che rendano i prodotti digitali accessibili a tutte le persone, con particolare attenzione a quelle con disabilità.

5. Donne e media

Il CNU ha ritenuto quanto mai importante affrontare con un'ottica di “mainstreaming” le tematiche relative alla tutela delle donne negli audiovisivi e nella rete. Nel corso del 2024 è stata data particolare attenzione al fenomeno relativo all'aumento di una vasta gamma di atti commessi online o tramite strumenti tecnologici che donne e ragazze subiscono, fenomeno così vasto ed inquietante che troppo spesso è anche causa di femminicidi.

L'accelerazione digitale e il mondo della rete hanno potenziato non solo le disuguaglianze di genere, ma anche le preoccupanti forme di violenza sessista che colpiscono, secondo l'Istituto europeo per l'uguaglianza di genere (EIGE), per il 93% le donne.

Il CNU ritiene anche che la cyberviolenza, in forme come molestie e stalking digitale, si inserisce spesso in un contesto di violenza domestica. È fondamentale, inoltre, riconoscere il ruolo sempre più centrale della digitalizzazione e l'ambivalenza della rete: da un lato, un potente strumento che, se mal utilizzato, può amplificare la violenza contro le donne; dall'altro, una risorsa preziosa per prevenire e contrastare questo fenomeno.



Il CNU ritiene strategico che le tematiche relative al rapporto tra donne e cyberspazio vengano affrontate con un approccio multidisciplinare e interistituzionale, focalizzato sulla prevenzione oltre che sulle sanzioni. A tale scopo il CNU ha proseguito, nel 2024, un confronto con le rappresentanti femminili delle Authority, avviato con il convegno “Donne e Authority: tutela dei diritti ed innovazione nelle comunicazioni”, organizzato nell’ottobre 2023, nel quale furono evidenziati le principali criticità del rapporto tra donne e media e delineate possibili azioni da realizzare per garantire un uso sempre più consapevole e responsabile del digitale.

6. Reti e servizi

Anche nel 2024 il CNU ha prestato attenzione al processo di transizione digitale in atto nelle pubbliche amministrazioni, in particolare per quanto concerne le implicazioni nei rapporti tra le amministrazioni e i cittadini. L’accelerazione della digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni, se da un lato rappresenta una grande opportunità per migliorare l’efficacia e la qualità dei servizi pubblici, dall’altro solleva nuove problematiche legate all’inclusione digitale, alla sicurezza informatica e alla capacità della popolazione di adattarsi alle innovazioni tecnologiche.

In quest’ottica è giunto a definizione da parte del Gruppo Reti e servizi ed è stato approvato dal Consiglio il documento “Una pubblica amministrazione senza barriere digitali - *P.A. e innovazione digitale: inclusione, comunicazione e sicurezza*”. Il documento è finalizzato ad avviare un percorso di costante e costruttivo confronto con le Istituzioni competenti, le organizzazioni e gli esperti del settore per promuovere interventi e misure rivolte a garantire il pieno godimento dei diritti di cittadinanza anche nei nuovi orizzonti aperti dalla transizione digitale della PA, secondo di principi quali: l’accesso senza discriminazione ai servizi, il valore della comunicazione; lo sviluppo della cultura digitale delle persone, la centralità dei cittadini.

Secondo il CNU, la digitalizzazione sempre più estesa della PA certamente consentirà servizi più efficaci, agevoli e integrati tra le diverse amministrazioni, accrescendo anche i canali di comunicazione con i cittadini. Tale processo di digitalizzazione costituisce peraltro una componente rilevante del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, che ha tra i suoi obiettivi quello di trasformare profondamente il rapporto tra amministrazioni e cittadini.

Tuttavia, nuove barriere comunicative rischiano di emergere nel rapporto tra cittadini e amministrazioni sia per la riduzione o il progressivo azzeramento dei canali diretti di accesso e di



dialogo sia per la persistenza nella popolazione italiana di forme diffuse e diversificate di divario digitale, di ordine infrastrutturale, culturale, economico e di genere oltre che legato a competenze digitali scarsamente adeguate.

A tale riguardo, il CNU ritiene necessario un impegno interistituzionale mirato, nell'ambito delle competenze di ciascuno, per adottare le misure necessarie a valorizzare per tutti i cittadini le opportunità offerte dalla cittadinanza digitale e garantire le condizioni di accessibilità e usabilità dei nuovi processi digitalizzati, in particolare per gli utenti meritevoli di specifica tutela e con particolare attenzione per le persone disabili.

Contribuisce inoltre ad rendere concreti e verificabili gli impegni assunti dalle amministrazioni sulle misure per promuovere inclusione, comunicazione e sicurezza il loro recepimento e integrazione nei rispettivi documenti programmatici quali, ad esempio, le Carte dei servizi o i documenti integrati di performance, secondo un approccio multicanale.

Sempre più urgente si presenta tale impegno a fronte della transizione verso servizi e processi di forte innovazione, quali l'adozione del sistema IT Wallet, in coerenza con le politiche comunitarie, e lo sviluppo di modelli di intelligenza artificiale.

La fase di passaggio dei sistemi attuali di identità digitale verso IT Wallet - sistema di portafoglio digitale orientato verso obiettivi di semplificazione e facilitazione del rapporto tra cittadini e PA, in un contesto di sempre maggiore sicurezza - dovrà nondimeno evitare e superare il riemergere delle criticità emerse in relazione agli attuali sistemi di identità digitale.

Per altro verso, l'adozione dei sistemi di Intelligenza artificiale, allineati strategicamente con gli obiettivi a lungo termine dell'amministrazione digitale, dovrà orientare la più potente capacità di analisi dei dati e di automatizzazione dei processi anche verso l'offerta di nuovi servizi personalizzati e incentrati sull'utente tra i quali, non ultimo, quello di assistenza all'utente stesso, aumentandone l'efficacia e la proattività, nel rispetto della sostenibilità e della tutela della privacy.

Nel 2024 si è anche consolidata la collaborazione sinergica con l'Associazione Comunicazione Pubblica, nel comune impegno e obiettivo di contribuire a promuovere una cultura della comunicazione nelle Istituzioni e nelle Pubblica Amministrazione, che sia sempre più efficace, trasparente e interattiva verso cittadine e cittadini.



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

Il CNU ha organizzato, il 25 marzo 2024, il convegno “*Comunicare le emergenze: IT-Alert, il sistema di allarme pubblico nazionale*”, per favorire il confronto tra le varie realtà impegnate nello sviluppo e diffusione del sistema e consolidare il rapporto con il Dipartimento della Protezione Civile. Al convegno hanno partecipato rappresentanti di numerose istituzioni, tra cui il Presidente di Agcom Giacomo Lasorella, la Commissaria Laura Aria, i massimi vertici del Dipartimento della Protezione Civile, delle istituzioni competenti e della RAI. L’evento è stato occasione di confronto per verificare lo stato di attuazione del progetto e per prospettare una evoluzione della piattaforma verso caratteristiche di universalità, multicanalità, interattività e verso applicazioni non limitate all’inoltro di allarmi, ma estese a messaggi istituzionali di pubblica utilità. È stato inoltre proposto di rafforzare una rete interistituzionale che, nell’ambito delle competenze di ciascuna istituzione, assicuri, anche attraverso i siti web e le app dedicate, programmi informativi e formativi per la popolazione diretti, chiari e tempestivi, contribuendo alla realizzazione di una moderna cultura della prevenzione.

Il convegno ha costituito la tappa più significativa dell’azione che per tutto il 2024 ha visto il CNU impegnato a monitorare l’attuazione del sistema di allarme pubblico “IT-Alert”. L’obiettivo è anche garantire che il servizio continui ad evolversi secondo i principi di efficacia, inclusività ed accessibilità, diventando strumento necessario per la sicurezza e l’informazione della cittadinanza.

7. Comunicazione audiovisiva e servizio pubblico radiotelevisivo

Il 25 maggio 2024 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale il Contratto nazionale di servizio tra il Ministero delle Imprese e del Made in Italy e la Rai- Radiotelevisione italiana S.p.a. Tale contratto regolamenta l’attività svolta dalla Rai per l’erogazione del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale, stabilendo obiettivi, impegni e regolamentazioni per il periodo compreso tra il 2023 al 2028.

L’approvazione del nuovo contratto di servizio RAI è stata motivo di soddisfazione per il CNU, in quanto sono state recepite alcune proposte del parere del Consiglio sulla bozza di contratto di servizio. Tali proposte sono state illustrate dal CNU in occasione dell’audizione in Commissione di vigilanza RAI. Il parere formulato dal CNU ha posto particolare attenzione su alcuni punti ritenuti necessari per il futuro del servizio radiotelevisivo Rai. Tra gli altri, l’evoluzione della RAI verso una digital media company, la qualità dell’informazione, il made in Italy, lo sviluppo delle competenze digitali, l’inclusione sociale e culturale, con una particolare attenzione ad una corretta trattazione del tema della disabilità nei programmi radiotelevisivi, della parità di genere e delle pari opportunità.



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

Un aspetto di grande rilievo, su proposta del CNU, è stata l'introduzione dell'articolo 5 bis, specificamente dedicato alla tutela dei minori. Questo articolo tiene conto della indispensabile differenza di trattamento tra la più vasta categoria dei giovani (under 35) e quella più specifica dei minori. Tale distinzione, fortemente sostenuta dal CNU garantisce un approccio più mirato e per target adeguato ad esigenze di entrambi le categorie.

Il CNU ritiene fondamentale pensare al futuro di una RAI, emittente pubblica, sempre più impegnata nella complessa transizione verso una *Digital Media Company*, orientata a rafforzare il rapporto con i cittadini/utenti. Ritiene necessaria un'attenzione sempre maggiore alla qualità dell'offerta, all'impegno verso l'innovazione tecnologica e alla trasparenza nell'erogazione del servizio in modo da contribuire alla libertà ed al pluralismo dei media anche in attuazione del *“Media Freedom Act”*. In proposito, nel corso del 2024 il CNU ha fornito il proprio contributo, nell'ambito delle sue competenze istituzionali, promuovendo un impegno comune di istituzioni e associazioni per garantire un servizio pubblico forte, dinamico, attento alle fasce più deboli, ma anche adeguato alle condizioni tecnologiche dell'era digitale.

Alla fine del 2024 è iniziato anche un rapporto con le Associazioni Tv Locali di Confindustria Radio Televisioni, il cui organigramma è stato rinnovato di recente, con l'obiettivo di promuovere eventuali future collaborazioni per la tutela dei diritti degli utenti e consumatori audiovisivi e il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

8. Tutela dei consumatori

Per quanto concerne le problematiche relative alla tutela dei consumatori nell'ecosistema digitale, il CNU ritiene prioritari interventi mirati a una più efficace comunicazione e educazione digitale che sia in grado di contribuire anche ad evitare la sempre maggiore diffusione di *fake news* e di truffe in rete.

In tale ambito il CNU si è impegnato in piena sinergia con Agcom quale Coordinatore dei Servizi Digitali (*Digital Service Act Coordinator*) ai sensi dell'art. 49, comma 2, del Regolamento (UE) 2022/2065 che ha avuto tra i suoi obiettivi quello di accompagnare l'Italia nell'era digitale tutelando anche i consumatori attraverso la comunicazione e l'educazione digitale delle cittadine e dei cittadini.



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

Il CNU ha particolarmente apprezzato gli interventi di Agcom, nel corso del 2024, a tutela dei consumatori e utenti dei servizi di comunicazioni elettroniche, anche allo scopo di sensibilizzare le associazioni dei consumatori su tali interventi e stimolarle a intraprendere opportune campagne informative verso i consumatori su tali temi. In proposito gli interventi più rilevanti sono quelli sulla qualità dei servizi di rete fissa e mobile e di assistenza ai clienti e sulle agevolazioni per persone con disabilità e minori.

Il CNU ritiene opportuni interventi sempre più efficaci per il contrasto ai profili di illegalità del *telemarketing*. Ritiene positiva l'avvio della consultazione pubblica da parte dall'Autorità a novembre 2024 (Delibera n. 457/24/CONS) per introdurre nuove regole dirette a contrastare frodi e telemarketing selvaggio tramite misure che impediscono il cosiddetto CLI Spoofing (ossia la pratica con cui l'utente viene ingannato sull'identità del soggetto chiamante a seguito della manipolazione del reale numero telefonico). Particolare attenzione dovrà essere data all'obbligo per gli operatori nazionali di bloccare anche le chiamate illegittime internazionali in entrata mascherate con numero telefonico nazionale.

Nel corso del 2024 il CNU su richiesta dell'Autorità, d'intesa con le Società interessate, ha espresso un proprio componente quale soggetto terzo negli organismi di vigilanza per la corretta attuazione degli impegni assunti dalle Società Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. ai sensi delle delibere Agcom n. 227/23/CONS (impegni Fastweb), n. 12/24/CONS (impegni Vodafone) e n. 111/24/CONS (impegni Fastweb).

In tali sedi di monitoraggio il CNU ha fornito il proprio contributo con l'obiettivo di rafforzare le tutele di consumatori e utenti dei servizi di comunicazioni elettroniche. In particolare, con specifica attenzione ai servizi erogati con numerazioni a sovrapprezzo, alla trasparenza della qualità del servizio ed alla correttezza delle procedure di recesso o cambio di operatore telefonico.

In tale ambito, il CNU si propone di avviare una iniziativa comune, da attuarsi a partire dal 2025, tra istituzioni e associazioni, tra le quali in particolare il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), nel campo dell'algoretica, che studia l'applicazione di principi etici nella progettazione, nello sviluppo e nell'uso degli algoritmi, soprattutto quelli utilizzati nell'intelligenza artificiale.

9. Intelligenza artificiale



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

L'intelligenza artificiale (IA) sta trasformando in modo profondo e trasversale la nostra società, incidendo su ambiti cruciali come salute, istruzione, lavoro, cultura, comunicazione e pubblica amministrazione. I sistemi intelligenti offrono enormi potenzialità in termini di innovazione, efficienza e personalizzazione dei servizi. Tuttavia, la loro diffusione solleva interrogativi complessi di natura etica, giuridica e sociale: l'IA, infatti, non è una tecnologia neutrale, poiché le sue applicazioni riflettono scelte, valori e implicano conseguenze dirette sui diritti fondamentali delle persone.

In tale contesto, il Consiglio Nazionale degli Utenti (CNU) ritiene essenziale promuovere un utilizzo dell'intelligenza artificiale che sia etico, trasparente, inclusivo e centrato sulla persona. È necessario trovare un equilibrio tra progresso tecnologico e tutela dei diritti umani, tra innovazione e responsabilità.

Un passo importante in questa direzione è rappresentato dal nuovo Regolamento europeo sull'intelligenza artificiale (AI Act - Regolamento UE 2024/1689), entrato in vigore il 1° agosto 2024. Si tratta del primo sistema normativo organico a livello mondiale dedicato allo sviluppo, diffusione e utilizzo dell'IA. L'AI Act pone l'essere umano al centro del processo di innovazione, con l'obiettivo di promuovere un'IA che sia sicura, trasparente, rispettosa dei diritti fondamentali e orientata all'interesse pubblico.

Anche in Italia, nel maggio 2024, è stato presentato un disegno di legge nazionale sull'intelligenza artificiale, che recepisce i principi del Regolamento europeo e promuove un utilizzo etico, inclusivo e responsabile delle tecnologie intelligenti.

Il cuore del Regolamento europeo è la classificazione dei sistemi IA in base al livello di rischio (minimo, limitato, alto, inaccettabile), a cui corrispondono obblighi differenziati in materia di qualità dei dati, trasparenza, supervisione umana e gestione dei rischi. Alcuni sistemi considerati incompatibili con i valori dell'Unione – come quelli che manipolano il comportamento umano o introducono punteggi sociali – sono vietati. L'attuazione completa dell'AI Act che è prevista per il 2 agosto 2026, secondo il CNU, dovrà avvenire attraverso meccanismi graduati, che consentano a imprese, pubbliche amministrazioni e cittadini di adeguarsi progressivamente al nuovo quadro normativo.

Il CNU riconosce che l'IA, se adeguatamente regolata, può rappresentare una straordinaria leva per uno sviluppo sostenibile, ma sottolinea anche il rischio che, in assenza di un presidio culturale e



istituzionale, essa possa amplificare disuguaglianze, automatizzare ingiustizie e minare il principio di uguaglianza sostanziale.

Per questo il CNU promuove uno sviluppo dell'IA che sia partecipato, bilanciato e ispirato a un'etica della responsabilità. Al centro di questa visione vi è l'approccio antropocentrico, secondo cui la tecnologia deve sempre essere al servizio della persona. In quest'ottica, il CNU è impegnato a garantire che l'essere umano resti in controllo ("*human-in-command*"), anche nei contesti in cui le macchine potrebbero assumere un ruolo decisionale.

Particolare attenzione deve essere riservata alla protezione delle persone più vulnerabili – minori, persone con disabilità, anziani, cittadini con basso livello di alfabetizzazione digitale, comunità meno connesse – che rischiano di essere escluse dai benefici delle tecnologie intelligenti. Una regolamentazione efficace dell'IA deve andare oltre i criteri tecnici, coinvolgendo anche gli ambiti della comunicazione, della cultura, dell'informazione e dell'educazione.

Affinché l'intelligenza artificiale diventi una risorsa realmente accessibile e utile a tutti, il CNU ritiene indispensabili maggiori investimenti in educazione digitale, accessibilità e comunicazione pubblica trasparente. Educare all'uso consapevole delle tecnologie significa dotare ogni persona, a ogni età, degli strumenti critici necessari per comprendere e utilizzare l'IA. Significa anche contrastare fenomeni come la disinformazione, la manipolazione algoritmica e l'esclusione dai processi decisionali automatizzati.

Investire nell'accessibilità, inoltre, implica progettare sistemi IA fruibili da tutti fin dalla fase di sviluppo, garantendo l'inclusione piena delle persone con disabilità.

Contestualmente, è fondamentale rafforzare la comunicazione istituzionale sull'IA, promuovendo trasparenza e fiducia attraverso un linguaggio chiaro, campagne informative efficaci e strumenti interattivi che coinvolgano attivamente i cittadini.

L'IA può contribuire in modo significativo anche alla democratizzazione della cultura e dei media. La generazione automatica di sottotitoli e traduzioni, le audiodescrizioni per non vedenti, la personalizzazione intelligente dei contenuti e l'esplorazione di nuovi linguaggi artistici rappresentano opportunità concrete per ampliare l'accesso e favorire l'inclusione.

Tuttavia, tali strumenti devono essere utilizzati in modo consapevole e guidati da valori etici condivisi.

In questa prospettiva, il CNU promuove il concetto di algoretica – l’etica degli algoritmi – come insieme di principi e pratiche orientate a garantire che le tecnologie intelligenti siano giuste, trasparenti, non discriminatorie e pienamente rendicontabili. L’algoretica implica tra l’altro progettare sistemi che rispettino la diversità culturale, rendano comprensibili le decisioni automatizzate e offrano agli utenti la possibilità di controllo, revisione e contestazione.

Il CNU ribadisce il proprio impegno istituzionale e culturale per la costruzione di un ecosistema digitale democratico, inclusivo e sostenibile, in cui l’intelligenza artificiale sia una risorsa positiva per tutti. Solo attraverso una visione condivisa, basata su diritti, responsabilità e partecipazione, sarà possibile governare il cambiamento tecnologico e trasformarlo in un’opportunità concreta di giustizia, libertà e progresso umano.

10. Etica digitale

L’etica digitale può definirsi un insieme di principi morali che guidano il nostro comportamento nel mondo digitale. Proprio come nella vita reale, anche online le nostre azioni hanno delle conseguenze e, pertanto, è fondamentale agire in modo responsabile e consapevole.

In tale campo il CNU ha più volte ribadito la necessità di attuare iniziative con la finalità di:

- promuovere un utilizzo responsabile della tecnologia, invitando a riflettere sull’impatto delle azioni degli utenti online, e incoraggiando un uso consapevole e responsabile degli strumenti digitali;
- sottolineare l’importanza di tutelare la privacy degli utenti e di proteggere i dati personali da un utilizzo improprio;
- promuovere un ambiente digitale inclusivo e rispettoso di tutte le persone, contrastando ogni forma di discriminazione, odio o violenza online;
- favorire la sicurezza online, invitando a proteggere i propri account e dispositivi da attacchi informatici e a navigare in modo sicuro.

Parte VI – Esperti nominati dal Consiglio Nazionale degli Utenti



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

Il CNU, tenuto conto dell'art. 9, par. 3, del Regolamento¹, ha deciso di approfondire le tematiche relative alle sue competenze anche attraverso l'istituzione di gruppi di lavoro coordinati da Consiglieri del CNU e che si avvalgono del supporto di Esperti di alto profilo, nominati dal Consiglio stesso, che prestano a titolo gratuito la loro competenza al servizio delle attività del Consiglio, assicurando un valore aggiunto alle attività che esso svolge.

Di seguito, si riportano i nominativi di tali Esperti, qualificati in campo giuridico, sociologico, psicologico, pedagogico, educativo, tecnico e mass-mediale.

Avv. Cristina Arditì Di Castelvetero

Avv. On. Paola Balducci

Avv. Roberto Capasso

Avv. Andrea Catizone

Avv. Melita Cavallo

Avv. Donatella Cere

Dott.ssa Maddalena Cialdella

Avv. Alfredo Cirillo

Dott. Ciro Conte Salvatore

Avv. Irma Conti

Prof.ssa Ida Cortoni

Dott. Michele Crudele

Avv. Donatella De Caria

Dott. Antonio De Luca

Dott.ssa Chiara Del Gaudio

Sen Prof.ssa Elena Ferrara

Avv. Carmen Ferro

Avv. Manola Giorgini

Prof.ssa Leda Guidi

¹ Regolamento sui criteri per la designazione, l'organizzazione e il funzionamento del Consiglio nazionale degli utenti (Delibera del Consiglio n. 54/99) integrato dalle modifiche apportate dalle Delibere n. 310/99, n. 19/04/CONS, n. 399/10/CONS, n. 458/11/CONS e 389/15/CONS.

Avv. On. Marilina Intrieri

Ing. Carmine Lausi

Avv. Luisa Lodevole

Avv. Haydée Longo

Dott. Marco Magheri

Prof. Giuseppe Magno

Dott.ssa Donatella Martini

Dott.ssa Anna Mascheroni

Avv. Marco Meliti

Dott.ssa Rosanna Oliva De Conciliis

Avv. Ylli Pace

Avv. Maria Teresa Pagano

Avv. Marialaura Rea

Prof. Piercesare Rivoltella

Dott.ssa Barbara Romagnoli

Avv. Pompilia Rossi

Dott.ssa Maria Pia Rossignaud

Avv. Lello Spoletini

Dott. Christian Stocchi

Dott. Giorgio Tamburlini

Dott. Gianni Vicari

Avv. Luigi Viola